



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

05 июня 2009 г.

ISO 9001 Auditing Practices Group **Руководство**

Понимание процессного подхода^{*}

Помощь аудитору в понимании процессного подхода

Если аудитор не понимает совсем или неправильно понимает, что такое процессный подход, следует направить его или ее к таким общепризнанным источникам информации, как стандарт ISO 9000 Quality management systems – Fundamentals and Vocabulary и ISO 9000 Introduction and Support Package: Guidance on the Concept and Use of the Process Approach for management systems (документ ISO/TC176/SC2/N544¹, доступный по адресу <http://www.iso.org/tc176/sc2>).

Орган по сертификации должен гарантировать, что все его аудиторы прошли достаточное обучение, связанное с требованиями стандарта ISO 9001, особенно в части процессного подхода. Таким образом, аудитор должен понимать, что требуется несколько следующих шагов:

- определение процессов и ответственности, необходимой для достижения целей в области качества организации;
- определение и обеспечение необходимых ресурсов и информации;
- установление и применение методов мониторинга и/или измерения и анализа каждого процесса;
- установление и применение процесса постоянного улучшения СМК.

Концепция процессного подхода должна так хорошо быть понята аудитором, чтобы он мог оперировать не только терминами стандарта; тем не менее, проверяемые организации могут использовать свою собственную «внутреннюю» терминологию. Аудиторы должны осознавать, что применение процессного подхода будет отличаться в разных организациях, в зависимости от размера и сложности как самих организаций, так и их деятельности. Особое внимание должно быть уделено ситуации в малых и средних предприятиях, аудиторы не должны предполагать в их СМК большого количества процессов.

¹ Пакет документов поддержки и внедрения стандартов серии ISO 9000: руководящие указания по концепции и применению процессного подхода [прим. пер.]



Помощь проверяемой организации в понимании процессного подхода

Если аудитор столкнулся с полным непониманием со стороны проверяемой организации, то подобного рода ситуация обычно должна возникнуть на первой стадии аудита.

Аудитор должен отослать проверяемую организацию к общепринятым источникам информации, таким как указанные выше (в особенности руководство ISO/TC 176/SC 2/N544, которое описывает последовательность шагов для реализации процессного подхода и дает полезные указания с примерами).

Проверяемая организация также должна принять во внимание следующее:

- определение целей процессов;
- планирование процессов;
- доступность соответствующих записей.

Проверяемые организации часто выделяют множество процессов; некоторые из них, а то и все, представляют собой работы, которые не отвечают требованиям к процессу в том смысле, в каком он используется в рамках концепции ISO 9001. В этой ситуации аудитор должен (на первом этапе аудита) предложить проверяемой организации переопределить ее процессы, основываясь, например, на критичности работ. Это может быть особенно важно для малых и средних предприятий.

Более подробная информация об ISO 9001 Auditing Practices Group содержится в документе *Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group (Знакомство с ISO 9001 Auditing Practices Group)*

Обратная связь с пользователями для понимания, требуется ли разработка дополнительных руководящих документов или пересмотр существующих версий, будет осуществляться через **ISO 9001 Auditing Practices Group**.

Комментарии по документам и иным материалам могут быть высланы по следующему электронному адресу:

charles.corrie@bsigroup.com.

Другие документы и материалы ISO 9001 Auditing Practices Group можно загрузить с сайтов

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Ограничение ответственности

Данный документ не подлежит официальному утверждению Международной организацией по стандартизации (ISO), Техническим комитетом 176 ISO, или Международным аккредитационным форумом (IAF).



Документ подготовлен А.В. Горбуновым

www.pgm-online.com

Перевод предназначен исключительно для целей ознакомления!

Информация, содержащаяся в документах, предназначена для образовательных и информационных целей. **ISO 9001 Auditing Practices Group** не принимают на себя никаких обязательств и не несут ответственности за любые ошибки и неточности, которые могут произойти в результате получения и последующего использования этой информации.

Переводы документов ISO 9001 Auditing Practices Group на ресурсе «Новое качество»

В феврале 2007 г. «Новое Качество» получило от ISO и IAF официальное разрешение на некоммерческое использование материалов APG. В разделе библиотеки ресурса www.new-quality.ru представлены переводы статей APG по аудиту СМК.

Переводы документов ISO 9001 Auditing Practices Group на сайте журнала «Das Management»

23 октября 2009 г. журнал «Das Management» получил от ISO и IAF официальное разрешение на некоммерческое использование материалов APG. Переводы материалов ISO 9001 Auditing Practices Group представлены в свободном доступе на сайте журнала по адресу <http://www.das-management.info/index.php?nmp=02isoiafrec>.

* Использован перевод, размещенный на ресурсе «Новое качество» (www.new-quality.ru). Сделаны некоторые редакторские правки и внесены изменения из последней редакции документа на английском языке

